
CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

COMUNE DI COPPARO

Approvata con determina AU n° 7 del 14/11/2024

Sommario

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”	3
1. PRESENTAZIONE	4
2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI	4
2.1 TIPOLOGIE DI SEPOLTURE	5
2.2 ESECUZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI	6
2.3 GIORNI E ORARI PER I SERVIZI FUNEBRI	9
2.4 ORARI APERTURA CIMITERI	9
2.5 SERVIZI AMMINISTRATIVI - SPORTELLO CIMITERIALE	10
2.6 SERVIZIO LUCI VOTIVE	11
3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	13
4. SEGNALAZIONI E RECLAMI	13
5. STANDARD QUALITATIVI	14
.6. RISARCIMENTI	15
.7 . MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO	16

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	Il Servizio osserva il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.
CHIAREZZA E TRASPARENZA	Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.
PARTECIPAZIONE	Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.
CORTESIA	Gecim si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell’esercizio dei diritti e dell’adempimento degli obblighi.
EFFICIENZA	GECIM srl si impegna costantemente nel perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.
CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO	I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.
SEMPLIFICAZIONE	In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006, il Servizio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.
OBIETTIVI	Gecim nella gestione dei servizi cimiteriali si prefigge di: <ul style="list-style-type: none">• ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie ed energetiche al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;• provvedere ad una costante formazione del personale per elevare, in un processo di crescita continuo, la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti;• garantire l’ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;• garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli non più rispondenti in termini di efficienza e di decoro ai servizi cui sono destinati;• provvedere ad una puntuale informazione al Cittadino sulle prestazioni fornite, mediante la divulgazione della presente Carta dei Servizi, di brochure, attraverso il sito della società, www.gecim.it, nonché attraverso i quotidiani locali.

1. PRESENTAZIONE

L'AZIENDA

GECIM Srl è la società a totale partecipazione pubblica che si occupa della gestione dei cimiteri nei Comuni di Copparo, Riva del Po, Tresignana e Jolanda di Savoia.

La società è nata con la finalità di gestire in modo decoroso ed efficiente i Servizi Cimiteriali “in house” nei Comuni che la partecipano e ad oggi gestisce 19 cimiteri nei 4 Comuni Soci.

I soci di Gecim S.r.l. sono:

- Patrimonio Copparo S.r.l., società pubblica avente come unico socio il Comune di Copparo, per il 80%;
- Comune di Riva del Po per il 10%;
- Comune di Tresignana per il 5%;
- Comune di Jolanda di Savoia 5%;

2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI

I SERVIZI

I Servizi Cimiteriali sono costituiti da quelli diretti alla persona, quali le operazioni di sepoltura, cremazione, esumazione ed estumulazione, a quelli legati al patrimonio cimiteriale, quali la pulizia e manutenzione delle aree verdi e cimiteriali, automazione cancelli, sgombero neve, smaltimento di rifiuti cimiteriali. Questi e altri interventi sono svolti da Gecim d'intesa con l'Amministrazione Comunale, nel rispetto delle prescrizioni di contratto e delle sensibilità e abitudini dei cittadini.

I CIMITERI

I Servizi Cimiteriali hanno ad oggetto la gestione tecnica, amministrativa e operativa dei cimiteri Comunali di:

- Copparo
- Ambrogio
- Coccanile
- Fossalta
- Gradizza
- Saletta
- Sabbioncello San Pietro
- Sabbioncello San Vittore
- Tamara

ACCESSO AI CIMITERI

Gecim, in quanto responsabile della custodia e della sorveglianza dei cimiteri, provvede all'apertura e chiusura degli stessi secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione Comunale

SEDI	<p>nonché alla sorveglianza degli accessi favorendo le modalità di ingresso delle persone diversamente abili.</p> <p>L'accesso ai cimiteri cittadini con automezzi viene consentito secondo le disposizioni dell'Amministrazione comunale.</p> <p>Le sedi di Gecim sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sede Legale in via Roma 38 44034 Copparo (Fe)• Uffici Amministrativi – Sportello Cimiteriale via Certosa 9 Copparo (Fe)• Impianto di cremazione – Giardino della Cremazione via Certosa 13 Copparo (Fe)
SERVIZIO DI CREMAZIONE	<p>Gecim è affidataria anche della gestione integrata dell'impianto di cremazione – Giardino della Cremazione , situato in via Certosa 13 – Copparo, per cui è stata predisposta apposita <u>Carta dei Servizi</u></p>

2.1 TIPOLOGIE DI SEPOLTURE

TIPOLOGIE SI SEPOLTURE	<p>Le operazioni di sepoltura si possono suddividere in “inumazioni”, ossia sepoltura in terra e “tumolazioni” vale a dire sepoltura di defunti o ceneri/resti ossei in manufatti dati in concessione d'uso.</p> <p>Tutti i servizi sono a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati dai Servizi sociali del Comune di Copparo – ASSP Copparo.</p>
INUMAZIONI	<p>L'inumazione consiste nella sepoltura in terra di feretri, contenitori di resti mortali. Le sepolture avvengono fila per fila, in perfetto allineamento con le esistenti, tramite escavazione con adeguati mezzi meccanici, nel rispetto delle idonee dimensioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dalle leggi vigenti in materia. Viene deposto un singolo feretro per ciascuno scavo, utilizzando le idonee attrezzature, oppure laddove non possibile, idonea squadra operativa.</p> <p>La chiusura dello scavo avviene con mezzo meccanico, tranne nella prima fase, in cui la copertura superficiale del feretro avviene a mano, ove il terreno lo consente.</p> <p>È possibile richiedere, all'atto della prenotazione del servizio, che il feretro venga ricoperto di terra senza l'ausilio di mezzi meccanici; in questo caso la squadra utilizzerà solo appositi badili.</p> <p>Terminata l'operazione di chiusura, il terreno viene compattato procedendo alla formazione di un tumulo col fine di ottenere l'uniformità e l'ordine del campo.</p> <p>La sepoltura viene identificata mediante l'apposizione di una croce o di un cippo riportante gli estremi identificativi del defunto. Dopo un periodo di almeno 6 mesi, necessario all'assestamento del terreno, è possibile posizionare la lapide definitiva; è tuttavia consentito posizionarne una provvisoria facendo apposita richiesta agli operatori</p>

TUMULAZIONE

dei Servizi Cimiteriali.

Durante il periodo di assestamento del terreno la manutenzione del tumulo e della zona intorno alla lapide provvisoria, è a carico di Gecim , mentre la posa e la manutenzione definitiva della lapide sono a carico dei familiari.

L'inumazione ha una durata minima di 10 anni; decorso tale periodo si provvede alla esumazione.

Si tratta del seppellimento in manufatto in concessione (loculo, ossario, tomba di famiglia).

La tumulazione è la sepoltura in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso.

Salvo diversa indicazione del familiare durante la preparazione dell'operazione Gecim si occupa della asportazione del marmo/lapide di chiusura della sepoltura; tuttavia nel caso il marmo sia cementato e siano presenti sulla lapide degli ornamenti non la società non è responsabile di eventuali danni. In tali casi si suggerisce l'interpello di un marmista di fiducia.

TIPOLOGIA DI SEPULTURA

Esistono diversi tipi di manufatti per la tumulazione di salme, resti ossei, ceneri.

Loculi	per sepolture individuali	concessione per 20 anni
Loculi	per sepolture individuali	concessione per 33 anni
Cellette	per sepoltura di resti ossei urne cinerarie	concessione per 50 anni
Tombe di famiglia	per sepolture plurime	concessione per 75 anni
Aree cimiteriali	per la realizzazione di tombe di famiglia	concessione per 99 anni

2.2 ESECUZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI

ESUMAZIONI ORDINARIE

L'esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo. La scadenza ordinaria delle sepolture comuni per inumazione è comunicata, compatibilmente alle possibilità di individuazione dei recapiti, con singoli avvisi ad almeno uno dei componenti delle famiglie interessate. Nei campi comuni in scadenza, almeno 3 mesi prima, sono collocati cartelli appositi recanti l'avviso dell'esecuzione delle operazioni, inoltre all'albo del cimitero è pubblicato ogni anno a partire dal giorno antecedente la commemorazione dei defunti l'elenco dei campi in scadenza nell'anno successivo i cui cadaveri saranno esumati.

Previa adeguata e tempestiva informazione viene preparato il campo oggetto di esumazione mediante la recinzione dell'intero perimetro e la posa di rete oscurante, ove possibile, quindi vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con accantonamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei.

Le croci, le lapidi e i copritomba od altre opere installate sulle sepolture comuni o private al momento delle esumazioni o alla scadenza delle concessioni, passano in proprietà del Comune e possono essere cedute gratuitamente a persone bisognose che ne facciano richiesta per collocarle sulla sepoltura di qualche parente che ne sia sprovvisto purché i materiali siano in buono stato di conservazione e rispondenti ai requisiti prescritti per la nuova sepoltura, **in caso contrario vengono gestiti come rifiuti cimiteriali.**

Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento, viene effettuato il recupero della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per almeno un anno successivo all'operazione.

Lo scavo viene eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore.

I famigliari o gli aventi diritto i quali ritengono che il cadavere da esumare od estumulare abbia oggetti preziosi o ricordi personali che intendono recuperare devono darne avviso al responsabile del servizio di custodia prima della esumazione o estumulazione e possibilmente presenziare all'operazione stessa. Gli oggetti di valore ed i ricordi personali, che fossero rinvenuti nell'esumazione, seguono i resti se questi vengono conservati in ossarietto o tomba privata, tranne nel caso in cui ne venga richiesta per iscritto la restituzione da parte dei famigliari.

Ad operazione terminata si procede al trasporto presso la camera mortuaria del cimitero presso la futura destinazione decisa dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

Tutti i servizi sono a pagamento con applicazione delle tariffe vigenti approvate dal Comune di Copparo.

In caso di irreperibilità o disinteresse da parte dei famigliari i resti verranno dispersi in ossario comune ovvero reinumati in caso di non completa mineralizzazione ed i costi dell'esumazione verranno addebitati al Comune di Copparo.

**ESTUMULAZIONE
ORDINARIE**

L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento del cadavere o dei resti e del defunto collocato in un loculo oppure ossarietto alla scadenza della concessione del manufatto. I cadaveri, i resti mortali, le ceneri in sepoltura privata a sistema di tumulazione vengono estumulati, in via ordinaria ed in qualsiasi periodo dell'anno, a cura del Comune e con spese a carico dei famigliari e/o del responsabile della sepoltura, alla scadenza della concessione a tempo determinato ovvero alla scadenza dell'eventuale rinnovo concesso. Di tali operazioni è dato apposito avviso, con congruo anticipo e compatibilmente alla possibilità di individuazione dei recapiti, ad almeno uno dei componenti delle famiglie interessate.

ESUMAZIONI ED
ESTUMULAZIONI
STRAORDINARIE

L'operazione viene predisposta, come per le esumazioni, con il confinamento del manufatto interessato per la necessaria riservatezza dell'operazione. Vengono inoltre predisposte le necessarie protezioni dei manufatti contigui atte a prevenire ogni forma di danno.

Salvo diversa indicazione del familiare durante la preparazione dell'operazione Gecim si occupa della asportazione del marmo/lapide di chiusura della sepoltura; tuttavia nel caso il marmo sia cementato e siano presenti sulla lapide degli ornamenti non la società non è responsabile di eventuali danni. In tali casi si suggerisce l'interpello di un marmista di fiducia.

Tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo. A seconda del risultato dell'operazione, ovvero la mineralizzazione o meno del defunto, e le conseguenti decisioni prese dagli aventi titolo, si procederà alle successive fasi di rivestimento in caso di resto mortale inconsunto, oppure con la collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede al trasporto all'interno della camera mortuaria del cimitero presso la futura destinazione decisa dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

L'esumazione straordinaria dei cadaveri inumati può essere eseguita, prima del termine ordinario di scadenza ed in qualsiasi tempo dell'anno, nei casi e con le modalità contemplate dalle vigenti disposizioni di legge statali e regionali in materia .

Alle esumazioni straordinarie di cui sopra non presenziano necessariamente operatori sanitari dell'Azienda U.S.L. competente per territorio salvo che gli esecutori delle operazioni ravvisino la necessità di richiedere alla stessa parere igienico-sanitario.

I cadaveri in sepolture private a sistema di tumulazione vengono estumulati in via straordinaria dopo qualsiasi periodo successivo alla tumulazione ed in qualsiasi tempo dell'anno, nei limiti, per le destinazioni e con le modalità ed autorizzazioni stabilite dalle disposizioni statali e regionali in materia ed in particolare :

- a) previa richiesta dei famigliari interessati e se soggetti diversi dal titolare del tumulo,
- b) previo consenso di quest'ultimo;
- c) su ordine dell'autorità giudiziaria;
- d) a seguito di inconvenienti igienici derivati dalla non perfetta tenuta del feretro.

Il familiare o l'avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune) ed estumulazione (da loculo, ossario e cappella, edicola, tomba di famiglia) per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, in altri Cimiteri di Copparo, nel Cimitero di un altro Comune o Stato o per procedere con la cremazione.

La richiesta, da presentare su apposito modulo, può essere accolta esclusivamente se conforme alle disposizioni di legge e dei vigenti Regolamenti Comunale, Regionale, Nazionale. Gecim provvede al rilascio della relativa autorizzazione , coinvolgendo se necessario l'ufficio di Stato Civile del Comune di Copparo, a seguito della quale viene programmata l'esecuzione dell'operazione in accordo con l'utente richiedente.

Qualora nel corso di esumazioni o estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o

ricordi personali, i medesimi sono consegnati dal personale dei Servizi Cimiteriali agli aventi diritto, qualora presenti.

La consegna avviene mediante la sottoscrizione di un verbale redatto in duplice copia, uno dei quali è consegnato ai familiari o ad un loro delegato e l'altro conservato agli atti di Gecim.

Indipendentemente dalla presenza degli aventi diritto, gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di esumazioni o estumulazioni sono conservati negli uffici Cimiteriali che provvederanno a tenerli a disposizione per un periodo di 12 mesi. Qualora non venissero richiesti dagli aventi diritto, decorso il termine, potranno essere liberamente alienati dal Comune di Copparo e il ricavato sarà destinato ad interventi di miglioramento degli impianti cimiteriali.

2.3 GIORNI E ORARI PER I SERVIZI FUNEBRI

GIORNI E ORARI

Orari di accoglienza urne per le operazioni di tumulazione o dispersione presso i cimiteri

Periodo	Mattino
da Lunedì a Sabato	9:00 – 12:00

Orari di accoglienza feretri per le operazioni di tumulazione o inumazione presso i cimiteri

Periodo (giorni feriali)	Mattino	Pomeriggio
Da Novembre a Febbraio	10:15 – 11:45	14:15 – 15:45
Marzo, Aprile, Settembre, Ottobre	10:15 – 11:45	15:15 – 16:45
Da Maggio ad Agosto	10:15 – 11:45	16:15 – 17:15

2.4 ORARI APERTURA CIMITERI

ORARI APERTURA

Tutti i cimiteri sono dotati di cancelli automatizzati e gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

Dal 3 novembre al 20 Marzo: **dalle ore 7:30 alle ore 18:00**

Dal 21 Marzo al 2 novembre **dalle ore 7:00 alle ore 20:00**

Se per necessità di servizio (operazioni cimiteriali, attività di diserbo, etc) si renda necessario chiudere temporaneamente un cimitero apposito avviso viene affisso almeno entro le ore 12 del giorno precedente, salvo casi di emergenza.

2.5 SERVIZI AMMINISTRATIVI - SPORTELLO CIMITERIALE

SPORTELLO CIMITERIALE

GECIM, cura direttamente tutta la gestione amministrativa, presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, che hanno sede a **Copparo in via Certosa 9**, di fronte all'ingresso principale del cimitero. In tale sede viene curato il rapporto con l'utenza per ogni singolo aspetto derivante dal servizio.

Gli uffici sono accessibili anche ai portatori di handicap essendo dotati di parcheggi riservati ed essendo privi di barriere architettoniche.

Orario di Ricevimento Pubblico:

UFFICI	APERTURA	CHIUSURA
Dal Lunedì al Venerdì	Ore 9:00	Ore 12:00

Recapiti:

Tel. **0532 871650** - Fax. **0532 870861**

E-mail: info@gecim.it

PEC: gecim@legalmail.it

Reperibilità telefonica settimanale uffici : tel. 0532 871650

Lunedì – Martedì – Giovedì dalle 8,30 alle 13 e delle 14,30 alle 17,00

Mercoledì – Venerdì dalle 8,30 alle 13

Reperibilità telefonica riservata ai soli operatori di Onoranza Funebre per l'organizzazione dei funerali al numero telefonico dedicato **333-3225250** nei seguenti orari:

- Mercoledì e venerdì dalle 13 alle 17,30
- Sabato dalle 8:30 alle 17:30
- Domenica e festivi dalle 8:30 alle 12:30

CONCESSIONI CIMITERIALI

Negli uffici dei Servizi Cimiteriali è possibile richiedere la stipula della concessione di manufatti (loculi, cellette ossario e/o sepolture di famiglia) così come disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

SUBENTRI /VOLTURE

L'utente ha la possibilità di scegliere, tra i manufatti a disposizione, quello più adatto alle proprie esigenze. Nel caso sia la cartografia cartacea che quella informatica non fossero sufficienti a individuare la sepoltura, l'utente verrà accompagnato da un operatore direttamente al cimitero per un sopralluogo.

RISCOSSIONE

Le pratiche di voltura/subentro si rendono necessarie, alla morte del concessionario e hanno effetto/validità per la durata residua della concessione. La concessione volturata, come descritto sopra, è un diritto disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, riservato agli eredi diretti del concessionario nominato. Gli eredi sono tenuti a richiedere il subentro nella concessione nelle modalità previste dal sopra citato regolamento. È possibile, nel caso vi sia più di un avente

TARIFE

titolo, che questi possano dichiarare la loro irrevocabile rinuncia, estesa anche ai propri aventi causa, a favore degli altri concessionari.

Gecim S.r.l. applica le tariffe deliberate dall'Amministrazione Comunale di Copparo. Per la riscossione viene fornito all'utenza il bollettino postale precompilato PAGO PA oppure, a scelta, il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario o P.O.S..

La tariffa viene riscossa a fattura regolarmente emessa. Il tariffario vigente è reperibile presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, oppure sul sito web www.gecim.it

**ATTIVITA' DI
AUTORIZZAZIONE
E CONTROLLO
LAVORI CIMITERI
SVOLTI DA TERZI**

Il concessionario o l'avente titolo possono eseguire nei cimiteri cittadini opere di manutenzione straordinaria, nuove costruzioni, restauri, riparazioni, e di opere di manutenzione ordinaria, avvalendosi di ditta esterna di fiducia. La scelta della ditta di fiducia, la verifica delle capacità tecniche e della regolarità in materia di sicurezza e assicurativa, spetta esclusivamente al concessionario/avente titolo che se ne assume tutte le responsabilità.

Per eseguire tali opere è necessario ottenere apposita autorizzazione presentando richiesta, corredata di tutta la documentazione necessaria a seconda della tipologia di intervento, agli operatori dei Servizi Cimiteriali.

I progetti di nuova costruzione di private sepolture (tombe e/o cappelle) e tutti gli interventi manutentivi soggetti ad approvazione Comunale, devono essere presentati a cura del Concessionario direttamente ai competenti uffici Comunali.

I concessionari di sepoltura privata possono collocar lapidi, ricordi, ecc., nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dal Piano Cimiteriale Comunale dopo aver ottenuto l'autorizzazione nelle modalità sopra descritte.

Per il rispetto dei luoghi di culto, è necessario che tutti i lavori si svolgano tenendo un comportamento dignitoso e disciplinato negli orari di apertura dei cimiteri e nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di Sicurezza sul Lavoro.

Presso gli Uffici Cimiteriali di GECIM è possibile effettuare la richiesta di abbonamento al servizio di luce votiva.

**SERVIZIO DI
ILLUMINAZIONE
VOTIVA**

2.6 SERVIZIO LUCI VOTIVE

TARIFFA

La tariffa dell'abbonamento è stabilito dal vigente Tariffario dei Servizi Cimiteriali del Comune di Copparo.

In tale tariffa sono comprese le spese di manutenzione, di riparazione (dovuta ad usura), di ricambio delle lampadine bruciate. La fatturazione avviene una volta l'anno, di norma nel mese di aprile.

La luce votiva rimane attiva 24 ore su 24.

**SEGNALAZIONE
GUASTI**

Eventuali guasti possono essere segnalati:

- direttamente presso gli uffici di GECIM in via Certosa 9 Copparo negli orari di sportello;
- telefonicamente al n° 0532 871650 negli orari di Reperibilità telefonica settimanale uffici
- via mail all'indirizzo info@gecim.it o all'indirizzo PEC gecim@legalmail.it

GECIM evade le richieste di allacciamenti:

- entro 15 giorni dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico, previa apposizione del marmo definitivo;
- per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici;
- la chiusura per trasferimento del punto luce entro 15 giorni dalla richiesta;
- le riparazioni dei guasti entro 10 dalla richiesta;
- la sostituzione di lampadine entro 10 giorni dalla segnalazione

Gli utenti, così come previsto dal Regolamento di Polizia Mortuaria, possono richiedere cessazione del servizio inviando apposita istanza scritta che dovrà pervenire entro e non oltre il 30 novembre di ogni anno con decorrenza dall'anno successivo.

3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

**DIRITTO DI
INFORMAZIONE**

Tutte le informazioni relative alla gestione dei servizi cimiteriali sono rese disponibili:

- presso gli Uffici di GECIM srl;
- sul sito internet www.gecim.it
- Specifica sezione del sito internet dedicata alla Trasparenza <https://gecim.etrasparenza.it/>

4. SEGNALAZIONI E RECLAMI

MODALITÀ

Gli utenti possono presentare eventuali reclami utilizzando l'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio" o reperibile anche presso gli uffici Cimiteriali di GECIM in via Certosa 9 – Copparo - e gli uffici del Crematorio in via Certosa 13 - Copparo.

Verrà data risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Gli utenti possono presentare reclami:

- Presso gli uffici GECIM Gestioni Cimiteriali srl Via Certosa 9 – 44034 Copparo (FE);
- via mail all'indirizzo info@gecim.it ovvero all'indirizzo PEC gecim@legalmail.it

Gecim istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta del Servizio". La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

5. STANDARD QUALITATIVI

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di recettività	Orario	Orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali	10 ore e 30 al giorno quando è in vigore l'orario invernale 13 ore al giorno quando è in vigore l'orario estivo
		Orario di apertura al pubblico dei punti di informazione di carattere generale	15 ore alla settimana di ricezione del pubblico 53 ore settimanali di reperibilità telefonica funerali 45 ore settimanali di apertura uffici impianto di cremazione 63 ore settimanali di apertura impianto di cremazione per ricezione feretri
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Segnaletica informatica interna ed esterna	presenti
		Parcheggi gratuiti	presenti
		Barriere architettoniche all'accesso ai cimiteri e agli uffici	assenti
	Gestione del Verde e pulizie	Sfalcio erba aree verdi interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri.	11 interventi all'anno
		Sfalcio erba aree verdi interne ed esterne di grandi dimensioni di pertinenza dei cimiteri.	12 interventi all'anno
		Diserbo aree e vialetti interni ai cimitero.	5 interventi all'anno
		Potature di piante interne ed esterne ai cimiteri.	1 intervento all'anno
		Manutenzione di tutti i vialetti a ghiaia con apporto di materiale dove necessario.	2 interventi all'anno
		Manutenzione di tutti i campi comuni con adeguato apporto di terreno dove necessario.	1 intervento all'anno
		Spazzamento e raccolta rifiuti di tutte le superfici comuni.	1 intervento a settimana
Pulizie dei locali "custode" e delle chiesette	Pulizie dei locali "custode" e delle chiesette	2 interventi all'anno	
	Pulizia e disinfezione dei servizi igienici,	1 intervento a settimana	

		Pulizia gronde, caditoie di scolo, vasche biologiche all'occorrenza, il tutto comprensivo dei materiali e mezzi necessari.	1 intervento all'anno
		Movimentazione cassonetti rifiuti.	1 intervento a settimana
Erogazione servizi	Sepolture	Orari previsti	Rispetto dei tempi
		Formazione del tumulo dopo l'inumazione	Immediatamente dopo l'inumazione
		Autorizzazione all'esecuzione di lavori cimiteriali	Emissione dell'autorizzazione entro 6 giorni dalla data della richiesta, ove sia stata presentata la documentazione idonea e sia rispettato quanto previsto dalla normativa vigente
	Luci votive	Allacciamento nuove luci	Entro 15 giorni lavorativi dalla Richiesta
		Risoluzione dei guasti	Entro 10 giorni lavorativi dalla Richiesta

.6. RISARCIMENTI

Gecim riconoscerà i seguenti risarcimenti:

Ritardo nell'esecuzione dell'operazione cimiteriale nella giornata concordata superiore a 15 minuti (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori GECIM)	20 % rimborso sulla tariffa inerente all'operazione cimiteriale
Mancata esecuzione dell'operazione cimiteriale nella giornata concordata (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori GECIM)	100% rimborso sulla tariffa inerente all'operazione cimiteriale

